Questions fréquemment posées

Type	Question	Réponse
Adresse	Le numéro de téléphone que j'introduis est erroné.	Les numéros de téléphone doivent commencer par 0 ou 00 et doivent contenir au moins 8 chiffres. Les caractères / et . sont acceptés.
Adresse	Mon adresse comporte plus de 40 caractères. Est-il possible de l'introduire ?	Non, vous ne pouvez entrer que 40 caractères.
Code-barres	Puis-je copier mon étiquette ?	Non, chaque étiquette doit comporter un code-barres unique.
Connexion	Le logo « e-Shipper » est grisé, je ne peux pas cliquer dessus.	Vous n'avez pas accès à cette application. Demandez plus d'informations à votre Account Manager.
Connexion	Je ne parviens pas à me connecter aux e-services.	Envoyez un e-mail à info@taxipost.be et demandez un nouveau mot de passe.
Contact	Quelle est l'adresse électronique du Service clients ?	eol@taxipost.be ou info@taxipost.be
csv	Je rencontre des problèmes avec mon fichier csv.	Veuillez lire le chapitre consacré aux fichiers csv dans le manuel d'utilisation.
Étiquette	L'adresse de l'expéditeur n'apparaît pas en entier sur mon étiquette.	Le modèle de l'étiquette ne génère que 20 caractères au maximum. Les données sont cependant bien enregistrées de manière numérique.
Étiquette	Que signifie le point d'exclamation présent sur mon étiquette ?	Plusieurs options ont été choisies pour cette étiquette.
Facturation	J'ai imprimé une étiquette mais ne l'ai pas utilisée. Serai-je remboursé ?	Les étiquettes ne sont pas facturées tant qu'elles n'entrent pas dans notre réseau. L'étiquette ne vous sera donc pas facturée si vous ne l'utilisez pas.
Historique	Pendant combien de temps mon historique reste-t-il accessible ?	3 mois (90 jours)
International	Lors de la création d'une étiquette internationale, j'ai reçu deux étiquettes. Est-ce normal ?	Oui, les deux étiquettes doivent être collées sur le paquet.
Disposition	L'interface utilisateur n'est pas correcte. Il manque des boutons et des éléments de texte.	L'application est uniquement supportée par Internet Explorer et Firefox (3.0 et supérieur). Pas par Google Chrome et Safari.
Options	Où puis-je trouver le prix des options ?	Le prix des options se trouve sur la page d'accueil de l'application.
Options	Lorsque je coche les options « Signature » et « Assurance », j'obtiens un message d'erreur.	L'option « Assurance » comprend déjà l'option « Signature ».
Pdf	L'étiquette ne s'affiche pas correctement dans mon pdf.	Téléchargez la version d'Acrobat Reader la plus récente.
Pdf	Je veux télécharger un pdf, mais c'est un ancien fichier qui s'ouvre.	Vérifiez votre connexion Internet. Vérifiez que l'option « Automatique » soit activée pour les fichiers Internet temporaires. Onglet Extra > Options Internet > Paramètres > Automatique
Pdf	Mon étiquette n'est pas complète.	Vérifiez si l'étiquette a bien été ajoutée au panier et imprimez-la depuis celui-ci.
Enlèvement	J'ai introduit une demande d'enlèvement, mais personne ne s'est présenté.	Vérifiez (via l'historique) si l'enlèvement a bien été ajouté au panier et imprimé.
Code postal	Lors de la création d'une étiquette, je reçois un	Déconnectez-vous et redémarrez votre navigateur.

	message disant que le code postal n'est pas valable (p.ex. 2000 Anvers).	Reconnectez-vous.